

Подписано цифровой подписью: АНОО ВО
"СИБИТ"

Причина: Я утвердил этот документ
DN: ИНН ЮЛ=7707329152, E=uc@tax.gov.ru,
ОГРН=1047707030513, C=RU, S=77 Москва, L=г.
Москва, STREET="ул. Неглинная, д. 23",
O=Федеральная налоговая служба, CN=Федеральная
налоговая служба

УТВЕРЖДЕНО:

Ректор

Родионов М. Г.

(протокол от 28.08.2024 № 12)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Менеджмент организации

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2024

Срок получения образования: Очная форма обучения – 4 года
 Очно-заочная форма обучения – 4 года 10 месяца(-ев)
 Заочная форма обучения – 4 года 10 месяца(-ев)

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
 в академических часах: 108 ак.ч.

г. Омск, 2024

Разработчики:

Доцент, факультет очного обучения Федоров В. М.

**Рецензенты:**

Конорева Т.В., доцент, декан факультета «Экономики и управления» Омского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», к.э.н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 №970, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)", утвержден приказом Минтруда России от 22.11.2022 № 731н; "Специалист по финансовому консультированию", утвержден приказом Минтруда России от 19.03.2015 № 167н; "Специалист по управлению рисками", утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н; "Специалист по работе с инвестиционными проектами", утвержден приказом Минтруда России от 16.04.2018 № 239н; "Бизнес-аналитик", утвержден приказом Минтруда России от 22.11.2023 № 821н; "Специалист по прогнозированию и экспертизе цен на товары, работы и услуги", утвержден приказом Минтруда России от 03.12.2019 № 764н; "Экономист предприятия", утвержден приказом Минтруда России от 30.03.2021 № 161н; "Специалист по контроллингу машиностроительных организаций", утвержден приказом Минтруда России от 07.09.2015 № 595н; "Специалист по исследованию и анализу рынка автомобилестроения", утвержден приказом Минтруда России от 30.06.2022 № 383н; "Специалист по логистике на транспорте", утвержден приказом Минтруда России от 08.09.2014 № 616н; "Специалист по качеству", утвержден приказом Минтруда России от 22.04.2021 № 276н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1		Руководитель образовательной программы	Борисова О. М.	Согласовано	28.08.2024, № 12

Содержание (рабочая программа)

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)
2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Место дисциплины в структуре ОП
4. Объем дисциплины и виды учебной работы
5. Содержание дисциплины
 - 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий
 - 5.2. Содержание разделов, тем дисциплины
6. Рекомендуемые образовательные технологии
7. Оценочные материалы текущего контроля
8. Оценочные материалы промежуточной аттестации
9. Порядок проведения промежуточной аттестации
10. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
 - 10.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы
 - 10.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся
 - 10.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
 - 10.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование
11. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - сформировать у студентов базовые теоретические знания и основные практические навыки в области управления качеством продукции и процессов на предприятии; развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать представление о принципах и методах менеджмента качества; процессах формирования качества продукции и качества деятельности организации на различных стадиях жизненного цикла; порядке разработки и сертификации систем менеджмента качества;
- владеть методами квалитметрии для оценки качества товаров; методами менеджмента качества; искусством убеждения руководства организации в необходимости разработки и постоянного совершенствования системы менеджмента качества;
- приобрести навыки системного подхода к решению проблемы качества товаров и менеджмента качества; применения методов менеджмента качества в коммерческой деятельности.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

ПК-П4 Способен принимать участие в организации, координации и контроле процессов планирования производства и продаж, управления продуктом, расчета цен и обоснования ценовых стратегий, сбыта и товародвижения

ПК-П4.1 Знает задачи и инструменты управления комплексом маркетинга, методы планирования производства и организации продаж.

Знать:

ПК-П4.1/Зн26 Содержание деятельности по управлению качеством

ПК-П4.1/Зн27 Особенности разработки и реализации основных элементов системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности

ПК-П4.2 Умеет проводить анализ элементов комплекса маркетинга (товарная, ценовая, сбытовая политика), разрабатывать решения по управлению продуктом, расчету цен, организации сбыта и товародвижения, стимулированию продаж и планированию производства.

Уметь:

ПК-П4.2/Ум25 Разрабатывать меры по обеспечению конкурентоспособности на основе современной системы управления качеством

ПК-П4.2/Ум26 Оценивать эффективность применяемой системы управления качеством в целях обеспечения конкурентоспособности

ПК-П5 Способен оценивать уровень технологической подготовки производства, управлять внедрением современных технологий в процессе производства

ПК-П5.1 Знает современные технологии производства различных типов продукции, систему показателей оценки качества производственного процесса.

Знать:

ПК-П5.1/Зн4 Сущность и систему показателей оценки качества

ПК-П5.1/Зн5 Отечественный и зарубежный опыт управления качеством

ПК-П5.1/Зн6 Международные стандарты качества

ПК-П5.1/Зн7 Принципы и методы организации контроля качества
ПК-П5.1/Зн8 Принципы сертификации продукции и систем качества

ПК-П5.2 Умеет оценить качество и состояние производственного процесса, организовать внедрение современных технологий в процесс производства.

Уметь:

ПК-П5.2/Ум3 Анализировать существующую систему управления качеством и предлагать методы по ее совершенствованию

ПК-П5.2/Ум4 Проводить количественную оценку качества

ПК-П5.2/Ум5 Оценивать качество предлагаемого товара или услуги

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Система менеджмента качества» относится к формируемой участниками образовательных отношений части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 7, Очно-заочная форма обучения - 8, Заочная форма обучения - 8.

Предшествующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

- Логистика;
- Планирование и прогнозирование;
- Практикум по менеджменту организации;
- Управление бизнес-процессами;
- Ценообразование;

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы;
- Инновационный менеджмент;
- Практикум по менеджменту организации;
- Преддипломная практика;
- Производственный менеджмент;

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Седьмой семестр	108	3	56	2	18	36	43	Зачет (9)
Всего	108	3	56	2	18	36	43	9

Очно-заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Восьмой семестр	108	3	38	2	12	24	66	Зачет (4)
Всего	108	3	38	2	12	24	66	4

Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Восьмой семестр	108	3	8	2	2	4	96	Зачет (4)
Всего	108	3	8	2	2	4	96	4

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
Раздел 1. Система менеджмента качества	99	2	18	36	43	ПК-П4.1 ПК-П4.2 ПК-П5.1 ПК-П5.2
Тема 1.1. Основные понятия и категории управления качеством	12		2	4	6	
Тема 1.2. Методологические основы управления качеством	10		2	2	6	

Тема 1.3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов	14		2	6	6
Тема 1.4. Жизненный цикл продукции	12		2	6	4
Тема 1.5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность	14		4	4	6
Тема 1.6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции	12		2	4	6
Тема 1.7. Роль метрологии в повышении качества продукции	10		2	4	4
Тема 1.8. Сертификация продукции	15	2	2	6	5
Итого	99	2	18	36	43

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения программы
Раздел 1. Система менеджмента качества	104	2	12	24	66	ПК-П4.1 ПК-П4.2 ПК-П5.1 ПК-П5.2
Тема 1.1. Основные понятия и категории управления качеством	12		2	2	8	
Тема 1.2. Методологические основы управления качеством	12		2	2	8	
Тема 1.3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов	12			4	8	
Тема 1.4. Жизненный цикл продукции	14		2	4	8	
Тема 1.5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность	12		2	2	8	
Тема 1.6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции	14		2	4	8	
Тема 1.7. Роль метрологии в повышении качества продукции	12		2	2	8	
Тема 1.8. Сертификация продукции	16	2		4	10	
Итого	104	2	12	24	66	

Заочная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
Раздел 1. Система менеджмента качества	104	2	2	4	96	ПК-П4.1 ПК-П4.2 ПК-П5.1 ПК-П5.2
Тема 1.1. Основные понятия и категории управления качеством	12				12	
Тема 1.2. Методологические основы управления качеством	14		2		12	
Тема 1.3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов	12				12	
Тема 1.4. Жизненный цикл продукции	14			2	12	
Тема 1.5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность	12				12	
Тема 1.6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции	12				12	
Тема 1.7. Роль метрологии в повышении качества продукции	14			2	12	
Тема 1.8. Сертификация продукции	14	2			12	
Итого	104	2	2	4	96	

5.2. Содержание разделов, тем дисциплин

Раздел 1. Система менеджмента качества

Тема 1.1. Основные понятия и категории управления качеством

Актуальность проблемы качества и значение повышения качества продукции. Сущность понятия качества.

Квалиметрия как наука о качестве. Показатели оценки качества. Качество как объект управления.

Тема 1.2. Методологические основы управления качеством

Этапы процесса управления качеством. Функции, реализуемые в процессе управления качеством. Концепции управления качеством (TQM).

Тема 1.3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов

Деятельность организации ИСО в области обеспечения качества. Стандарты ИСО серии 9000. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Система Ф.Тейлора.

Тема 1.4. Жизненный цикл продукции

Понятие ЖЦ продукции. Требования к основным этапам ЖЦ продукции. Контроль качества как важнейший элемент управления качеством на протяжении жизненного цикла продукции

Тема 1.5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность

Влияние качества на прибыль и конкурентоспособность. Классификация затрат на качество. Методы расчёта затрат на качество. Отчёт по затратам на качество.

Тема 1.6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции

Характеристика, цели, функции и принципы стандартизации. ГСС РФ. Общая характеристика стандартов разных категорий. Нормативные документы по стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Межгосударственная система стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Эффективность работ по стандартизации.

Тема 1.7. Роль метрологии в повышении качества продукции

Метрология как деятельность. Государственная система обеспечения единства измерений. Нормативная база метрологии. Ответственность за нарушение метрологических правил.

Тема 1.8. Сертификация продукции

Основные понятия, принципы, цели и правила стандартизации. Обязательная и добровольная сертификация.

Порядок сертификации продукции. Ответственность за нарушение обязательных требований государственных стандартов при производстве продукции и правил сертификации. Состояние и перспективы развития сертификации

6. Рекомендуемые образовательные технологии

При преподавании дисциплины применяются разнообразные образовательные технологии в зависимости от вида и целей учебных занятий.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в следующих формах:

- проблемные лекции;
- лекция-беседа;
- лекции с разбором практических ситуаций.

Семинарские занятия по дисциплине ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления профессиональной деятельности посредством активизации и усиления самостоятельной деятельности обучающихся.

Большинство практических занятий проводятся с применением активных форм обучения, к которым относятся:

- 1) устный опрос студентов с элементами беседы и дискуссии по вопросам, выносимым на практические занятия;
- 2) групповая работа студентов, предполагающая совместное обсуждение какой-либо проблемы (вопроса) и выработку единого мнения (позиции) по ней (метод группового

обсуждения, круглый стол);

3) контрольная работа по отдельным вопросам, целью которой является проверка знаний студентов и уровень подготовленности для усвоения нового материала по дисциплине.

На семинарских занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа.

7. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация: Очная форма обучения, Зачет, Седьмой семестр.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

Промежуточная аттестация: Очно-заочная форма обучения, Зачет, Восьмой семестр.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

Промежуточная аттестация: Заочная форма обучения, Зачет, Восьмой семестр.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

8. Оценочные материалы текущего контроля

Раздел 1. Система менеджмента качества

Контролируемые ИДК: ПК-П4.1 ПК-П5.1 ПК-П4.2 ПК-П5.2

Тема 1.1. Основные понятия и категории управления качеством

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие проводится в интерактивной форме с использованием командного метода выполнения задания с разграничением функциональных обязанностей студентов при

выполнении задания. Затем усилия объединяются, и организуется активный диалог студентов с преподавателем и между собой для подведения итогов и принятия решения, что позволяет развивать навыки командной работы, межличностной коммуникации и принятия решений.

Работа в группах. Практическое занятие проходит в форме групповых дискуссий на следующие темы:

1. Повышение качества — путь к внешнему рынку.
2. Повышение качества — способ повысить уровень жизни населения и уровень национальной экономики в целом.

Цель занятия: всестороннее осмысление проблемы повышения качества продукции, процессов, управления. Формирование собственной обоснованной позиции относительно проблемы.

- 1 этап: обсуждение в микрогруппах, формулирование основных тезисов и доказательств.
- 2 этап: общая дискуссия.
- 3 этап: резюме дискуссии.

Тема 1.2. Методологические основы управления качеством

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:
 - а) посещение лекционных и практических занятий,
 - б) соблюдение дисциплины.
2. Работа на лекционных занятиях:
 - а) ведение конспекта лекций,
 - б) уровень освоения теоретического материала,
 - в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.
3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие проводится в интерактивной форме с использованием командного метода выполнения задания с разграничением функциональных обязанностей студентов при выполнении задания. Затем усилия объединяются, и организуется активный диалог студентов с преподавателем и между собой для подведения итогов и принятия решения, что позволяет развивать навыки командной работы, межличностной коммуникации и принятия решений.

Цель занятия: исследование содержания функций управления качеством.

- 1 этап: изучение функций управления качеством (домашнее задание).
- 2 этап: в микрогруппах формулирование вопросов относительно содержания функций управления качеством. Например, «какая функция управления качеством продукции реализуется через составление отчётов на разных уровнях управления и систематическую регистрацию данных о фактическом количестве продукции и труда?» (ответ: функция внутрипроизводственного учета и отчетности по качеству продукции).
- 3 этап: перекрёстный опрос. В порядке очередности одна микрогруппа задаёт составленные вопросы другой.
- 4 этап: подсчёт числа верных ответов и определение микрогруппы-победителя.

Тема 1.3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:
 - а) посещение лекционных и практических занятий,
 - б) соблюдение дисциплины.
2. Работа на лекционных занятиях:
 - а) ведение конспекта лекций,

- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие 1.

Сущность процессного подхода. Исследование модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

Практическое занятие 2.

Работа в группах. Практическое занятие проходит в форме мозгового штурма.

Цель занятия: исследование взаимосвязи менеджмента качества и общего менеджмента, тенденций их развития.

1 этап: формирование микрогрупп, выбор лидеров.

2 этап: обсуждение в микрогруппах на тему: место менеджмента качества в системе общего менеджмента. Формирование позиции. Определение структуры ответа.

3 этап: презентация ответа группы.

4 этап: резюмирование всех позиций относительно проблемы и оценка собственной эффективности.

Тема 1.4. Жизненный цикл продукции

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие (интерактивное)

Цель занятия: повторение и закреплением терминологии менеджмента качества.

Работа с терминологией.

1 этап: под наблюдением преподавателя составление теста из 10 закрытых вопросов с использованием терминов менеджмента качества.

2 этап: обмен тестами.

3 этап: решение тестов.

Тема 1.5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Методы расчёта затрат на качество.

Тема 1.6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Межгосударственная система стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Эффективность работ по стандартизации.

Тема 1.7. Роль метрологии в повышении качества продукции

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие (интерактивное).

Работа в группах.

Цель занятия: исследование роли метрологии в управлении качеством.

1 этап: исследование нормативно-правовой базы метрологической деятельности (домашнее задание).

2 этап: в микрогруппах формулирование вопросов относительно нормативной базы метрологии и ответственности за её несоблюдение., гос.системы обеспечения единства измерений.

3 этап: перекрёстный опрос. В порядке очерёдности одна микрогруппа задаёт составленные вопросы другой.

4 этап: подсчёт числа верных ответов и определение микрогруппы-победителя.

Тема 1.8. Сертификация продукции

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Практическое занятие 1.

Изучение правил и схем сертификации применительно к отраслям народного хозяйства.

Практическое занятие 2 (интерактивное).

Цель занятия: повторение и закреплением терминологии менеджмента качества.

Работа с терминологией.

1 этап: под наблюдением преподавателя составление кроссворда из 10 вопросов с использованием терминов менеджмента качества.

2 этап: обмен кроссвордами.

3 этап: решение кроссвордов.

9. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Очная форма обучения, Седьмой семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: ПК-П4.1 ПК-П5.1 ПК-П4.2 ПК-П5.2

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в приложении 6

2. Выполнение итоговой работы

Задания представлены в приложении 7

Очно-заочная форма обучения, Восьмой семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: ПК-П4.1 ПК-П5.1 ПК-П4.2 ПК-П5.2

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в приложении 6

2. Выполнение итоговой работы

Задания представлены в приложении 7

Заочная форма обучения, Восьмой семестр, Зачет

Контролируемые ИДК: ПК-П4.1 ПК-П5.1 ПК-П4.2 ПК-П5.2

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в приложении 6

2. Выполнение итоговой работы

Задания представлены в приложении 7

10. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Акцораева, Н. Г. Менеджмент качества инновационного продукта: учебное пособие: учебное пособие / Н. Г. Акцораева. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. - 194 с. - 978-5-8158-2074-6. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562234> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Елагина, В. Б. Менеджмент качества и основы бережливого производства: учебное пособие: учебное пособие / В. Б. Елагина, Г. Р. Царева. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2019. - 178 с. - 978-5-8158-2163-7. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612616> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Денисов, И. В. Менеджмент качества государственных услуг: учебное пособие: учебное пособие / И. В. Денисов, Е. С. Петренко, С. В. Пизиков. - Москва: Библио-Глобус, 2018. - 152 с. - 978-5-907063-18-1. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://doi.org/10.18334/9785907063181> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Королева, Д. А. Проектирование элементов системы менеджмента качества предприятия по оказанию логистических услуг в соответствии с требованиями ИСО 9001: студенческая научная работа: студенческая научная работа / Д. А. Королева. - Красноярск: б.и., 2020. - 90 с. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596820> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Салдаева, Е. Ю. Основы аудита системы менеджмента качества: учебное пособие: учебное пособие / Е. Ю. Салдаева, В. И. Федюков. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2022. - 102 с. - 978-5-8158-2301-3. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696373> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Байбакова, Л. В. «Реализация методов системы менеджмента качества в составе отечественной технологической платформы для проведения фундаментальных исследований (на примере АО «ГНЦ РФ ТРИНИТИ»): студенческая научная работа: студенческая научная работа / Л. В. Байбакова. - Москва: б.и., 2021. - 108 с. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=617638> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

10.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <http://www.ebiblioteka.ru> - Базы данных East View
2. <http://polpred.com> - База данных экономики и права
3. <http://www.portal.euromonitor.com/portal/server.pt> - Бизнес-база данных Passport GMID
4. <https://repec.org> - Международная научная реферативная база данных
5. <https://scholar.google.ru> - Международная научная реферативная база данных
6. <https://www.openaire.eu> - Международная научная реферативная база данных
7. <https://academic.microsoft.com> - Международная научная реферативная база данных

Ресурсы «Интернет»

1. <http://www.sibit.sano.ru> - Официальный сайт образовательной организации
2. <http://do.sano.ru> - Система дистанционного обучения Moodle (СДО Moodle)
3. <http://www.gov.ru> - Федеральные органы власти
4. <http://www.ksrf.ru> - Сайт Конституционного Суда Российской Федерации
5. <http://www.vsrtr.ru> - Сайт Верховного Суда РФ
6. <http://президент.рф> - Сайт Президента Российской Федерации
7. <http://www.duma.gov.ru> - Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ

8. <http://www.government.ru> - Сайт Правительства Российской Федерации
9. <http://www.gov.ru/main/regions/regioni-44.html> - Сайт субъектов Российской Федерации
10. <http://www.garant.ru> - Справочная правовая система «Гарант»
11. <http://www.ach.gov.ru> - Счётная палата Российской Федерации
12. <http://rostrud.ru> - Федеральная служба по труду и занятости
13. <http://www.rosmintrud.ru> - Министерство труда и социальной защиты РФ
14. <http://www.kadrovik.ru> - Национальный союз кадровиков
15. <http://www.ilo.org> - Международная организация труда
16. <http://www.hr-portal.ru> - Сообщество HR-менеджеров
17. <http://www.inpravo.ru> - Правовой портал
18. <http://www.all-pravo.ru> - Вопросы правового регулирования наследования, дарения, пожизненной ренты
19. <http://lib.perm.ru> - Электронная библиотека по различным отраслям информатики и информационных технологий
20. <http://www.ci.ru> - Электронная версия газеты «Компьютер-Информ»
21. <http://www.ci.ru> - Электронная версия газеты «Компьютер-Информ»
22. <http://window.edu.ru> - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
23. <http://www.diss.rsl.ru> - Электронная библиотека диссертаций РГБ
24. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> - Университетская информационная система РОССИЯ
25. <http://grebennikon.ru> - Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»
26. <http://www.tandfonline.com> - Журналы издательств «Taylor & Francis»
27. <http://oxfordjournals.org> - Журналы издательства Оксфордского университета
28. <http://www.cfin.ru> - Сайт «Корпоративный менеджмент»
29. <http://infomanagement.ru> - Электронная библиотека книг и статей по менеджменту
30. <http://menegerbook.net> - Электронная библиотека книг по менеджменту
31. <http://www.aup.ru> - Административно-управленческий портал
32. <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
33. <http://www.mevriz.ru> - Сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом».
34. <http://www.stplan.ru> - Сайт «Стратегическое управление и планирование»
35. <http://www.swot-analysis.ru> - Программы для стратегического планирования
36. <http://www.edu.ru> - Федеральный портал «Российское образование»
37. <http://www.law.edu.ru> - Российский образовательный правовой портал
38. <http://www.openet.ru> - Российский портал открытого образования
39. <http://www.auditorium.ru> - Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки»
40. www.ucheba.com - Образовательный портал «Учёба»
41. www.gpntb.ru - Сайт государственной публичной научно-технической библиотеки России (ГПНТБ)
42. <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека
43. <http://www.nlr.ru> - Российская национальная библиотека
44. <http://www.km.ru> - Энциклопедия Кирилла и Мефодия
45. <http://www.rubricon.ru> - Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета
46. <http://www.encyclopedia.ru> - Мир энциклопедий
47. <http://www.shpl.ru> - Государственная публичная историческая библиотека
48. <http://www.edic.ru> - Большой энциклопедический и исторический словарь онлайн
49. <http://lib.ru> - Электронная библиотека Максима Мошкова

10.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

При подготовке и проведении учебных занятий по дисциплине студентами и преподавателями используются следующие современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru>).
2. Интегрированная библиотечно-информационная система ИРБИС64 (<http://lib.sano.ru>).
3. справочно-правовая система КонсультантПлюс.
4. Электронная справочная система ГИС Омск.

10.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Институт располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются следующие помещения, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

Для лекций, семинаров (практических), групповых, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, ГИА

Мультимедийная учебная аудитория № 210

Перечень оборудования

- Аудиоколонка - 5 шт.
- Доска маркерная - 1 шт.
- Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
- Проектор - 1 шт.
- Стол - 37 шт.
- Стол преподавателя - 1 шт.
- Стул - 74 шт.
- Стул преподавателя - 1 шт.
- Трибуна - 1 шт.
- Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

- Adobe Acrobat Reader
- Kaspersky Endpoint Security для Windows
- Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian
- Microsoft Windows XP Professional Russian

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

- Consultant Plus
- 2GIS

Мультимедийная учебная аудитория № 211

Перечень оборудования

- Аудиоколонка - 5 шт.
- Доска маркерная - 1 шт.

Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стол - 27 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 54 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian
Microsoft Windows XP Professional Russian

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Consultant Plus
2GIS

Мультимедийная учебная аудитория № 301

Перечень оборудования

Доска - 1 шт.
Стол - 18 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 36 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 0 шт.
Трибуна - 1 шт.
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

Учебная аудитория № 302

Перечень оборудования

Доска маркерная - 1 шт.
Стол - 18 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 36 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 0 шт.
Трибуна - 1 шт.
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.

Мультимедийная учебная аудитория № 303

Перечень оборудования

- Доска маркерная - 1 шт.
- Стол - 15 шт.
- Стол преподавателя - 30 шт.
- Стул - 1 шт.
- Стул преподавателя - 1 шт.
- Тематические иллюстрации - 0 шт.
- Трибуна - 1 шт.
- Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.

Мультимедийная учебная аудитория № 304

Перечень оборудования

- Аудиоколонка - 2 шт.
- Доска маркерная - 1 шт.
- Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
- Проектор - 0 шт.
- Стол - 18 шт.
- Стол преподавателя - 1 шт.
- Стул - 36 шт.
- Стул преподавателя - 1 шт.
- Тематические иллюстрации - 0 шт.
- Трибуна - 1 шт.
- Учебно-наглядные пособия - 0 шт.
- Экран - 0 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

- Adobe Acrobat Reader
- Kaspersky Endpoint Security для Windows
- Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian
- Microsoft Windows 10

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)

- Consultant Plus
- 2GIS

Мультимедийная учебная аудитория № 312

Перечень оборудования

Аудиоколонка - 2 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Тематические иллюстрации - 0 шт.
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian
Microsoft Windows XP Professional Russian

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Consultant Plus
2GIS

Мультимедийная учебная аудитория № 422

Перечень оборудования

Аудиоколонка - 2 шт.
Доска маркерная - 1 шт.
Интерактивная доска - 1 шт.
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Стол - 13 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 26 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian
Microsoft Windows 8 Professional Russian

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Consultant Plus
2GIS

Для лекций, семинаров (практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации

Мультимедийная учебная аудитория № 305

Перечень оборудования

Аудиоколонка - 2 шт.
Доска маркерная - 1 шт.
Информационная доска - 1 шт.

Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.
Круглый стол - 3 шт.
Ноутбук DELL - 8 шт.
Ноутбук HP - 2 шт.
Персональный компьютер - 1 шт.
Проектор - 1 шт.
Стеллаж - 2 шт.
Стол одноместный - 10 шт.
Стол преподавателя - 1 шт.
Стул - 27 шт.
Стул преподавателя - 1 шт.
Трибуна - 1 шт.
Экран - 1 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

MariaDB 10.11 (x64)
Microsoft Office 2016 standart Win64 Russian
Adobe Acrobat Reader
Kaspersky Endpoint Security для Windows

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Consultant Plus
2GIS

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного, компьютерного оборудования и хранения элементов мультимедийных лабораторий

Специальное помещение № 420

Перечень оборудования

Запасные части для компьютерного оборудования - 0 шт.
Наушники для лингафонного кабинета - 0 шт.
Паяльная станция - 1 шт.
Персональный компьютер - 4 шт.
Планшетный компьютер - 15 шт.
Сервер - 10 шт.
Стеллаж - 0 шт.
Стол - 4 шт.
Стул - 4 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Специальное помещение № 003

Перечень оборудования

Запасные части для столов и стульев - 0 шт.
Материалы для сопровождения учебного процесса - 0 шт.
Наборы слесарных инструментов для обслуживания учебного оборудования - 0 шт.
Станок для сверления - 0 шт.
Стеллаж - 0 шт.
Угловая шлифовальная машина - 0 шт.

Перечень программного обеспечения
(обновление производится по мере появления новых версий программы)
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)
Не используется.

11. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

ВИДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Успешное освоение теоретического материала по дисциплине требует самостоятельной работы, нацеленной на усвоение лекционного теоретического материала, расширение и конкретизацию знаний по разнообразным вопросам дисциплины. Самостоятельная работа студентов предусматривает следующие виды:

1. Аудиторная самостоятельная работа студентов – выполнение на практических занятиях и лабораторных работах заданий, закрепляющих полученные теоретические знания либо расширяющие их, а также выполнение разнообразных контрольных заданий индивидуального или группового характера (подготовка устных докладов или сообщений о результатах выполнения заданий, выполнение самостоятельных проверочных работ по итогам изучения отдельных вопросов и тем дисциплины);
2. Внеаудиторная самостоятельная работа студентов – подготовка к лекционным, практическим занятиям, лабораторным работам, повторение и закрепление ранее изученного теоретического материала, конспектирование учебных пособий и периодических изданий, изучение проблем, не выносимых на лекции, написание тематических рефератов, выполнение индивидуальных практических заданий, подготовка к тестированию по дисциплине, выполнение итоговой работы.

Большое значение в преподавании дисциплины отводится самостоятельному поиску студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.

При планировании и организации времени для изучения дисциплины необходимо руководствоваться п. 5.1 или 5.2 рабочей программы дисциплины и обеспечить последовательное освоение теоретического материала по отдельным вопросам и темам (Приложение 2).

Наиболее целесообразен следующий порядок изучения теоретических вопросов по дисциплине:

1. Изучение справочников (словарей, энциклопедий) с целью уяснения значения основных терминов, понятий, определений;
2. Изучение учебно-методических материалов для лекционных, практических занятий, лабораторных работ;
3. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы и электронных информационных источников;
4. Изучение дополнительной литературы и электронных информационных источников, определенных в результате самостоятельного поиска информации;
5. Самостоятельная проверка степени усвоения знаний по контрольным вопросам и/или заданиям;
6. Повторное и дополнительное (углубленное) изучение рассмотренного вопроса (при необходимости).

В процессе самостоятельной работы над учебным материалом рекомендуется составить конспект, где кратко записать основные положения изучаемой темы. Переходить к следующему разделу можно после того, когда предшествующий материал понят и усвоен. В затруднительных случаях, встречающихся при изучении курса, необходимо обратиться за консультацией к преподавателю.

При изучении дисциплины не рекомендуется использовать материалы, подготовленные неизвестными авторами, размещенные на неофициальных сайтах неделового содержания. Желательно, чтобы используемые библиографические источники были изданы в последние 3-5 лет. Студенты при выполнении самостоятельной работы могут воспользоваться учебно-методическими материалами по дисциплине, представленными в электронной библиотеке института, и предназначенными для подготовки к лекционным и семинарским занятиям.

Контроль аудиторной самостоятельной работы осуществляется в форме дискуссии и собеседования. Контроль внеаудиторной самостоятельной работы студентов осуществляется в форме устного или письменного опроса. Промежуточный контроль знаний в форме экзамена осуществляется посредством письменного тестирования, включающего вопросы и задания для самостоятельного изучения.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценка компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания и технологической картой дисциплины (Приложение 1). Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего и промежуточного контроля представлены в Приложении 3.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена/зачета в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины (Приложение 6)

Оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в Институте, и технологической картой дисциплины

ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА ЭТАПЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1) Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

- а) уровень знания учебно-программного материала,
- б) умение выполнять задания, предусмотренные программой курса,
- в) практические навыки работы с освоенным материалом.

2) Письменное задание

Формируемые компетенции: ПК-4, ПК-5

1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в

постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме письменного задания; б) соответствие содержания теме и плану письменного задания; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму письменного задания.

Темы рефератов представлены в Приложении 4

3) Практическое задание

Формируемые компетенции: ПК-4, ПК-5

1. Анализ проблемы: а) умение верно, комплексно и в соответствии с действительностью выделить причины возникновения проблемы, описанной в практическом задании.

2. Структурирование проблем: а) насколько четко, логично, последовательно были изложены проблемы, участники проблемы, последствия проблемы, риски для объекта.

3. Предложение стратегических альтернатив: а) количество вариантов решения проблемы, б) умение связать теорию с практикой при решении проблем.

4. Обоснование решения: а) насколько аргументирована позиция относительно предложенного решения практического задания; б) уровень владения профессиональной терминологией.

5. Логичность изложения материала: а) насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, б) насколько предложенный план может быть реализован в текущих условиях.

Примеры кейсов представлены в Приложении 5.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по дисциплине основана на использовании Положения о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в институте, и технологической карты дисциплины.

Текущий контроль:

- посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия) - 0-35 баллов;

- письменное задание (реферат) - 0-25 баллов;

- практическое задание (кейс) - 0-50 баллов.

Промежуточная аттестация:

- итоговая работа - 25 баллов.

Максимальное количество баллов по дисциплине – 100.

Максимальное количество баллов по результатам текущего контроля – 75.

Максимальное количество баллов на экзамене – 25.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный план курса «Система менеджмента качества» предполагает в основе изучения предмета использовать лекционный материал и основные источники литературы, а в дополнение - семинарские занятия.

Кроме традиционных лекций и семинарских занятий (перечень и объем которых указаны) целесообразно в процессе обучения использовать и активные формы обучения.

Примерный перечень активных форм обучения:

- 1) беседы и дискуссии;
- 2) кейсы и практические ситуации;
- 3) индивидуальные творческие задания;
- 4) творческие задания в группах;
- 5) практические работы.

На лекциях студенты должны получить систематизированный материал по теме занятия: основные понятия и положения, классификации изучаемых явлений и процессов, алгоритмы и методики организации менеджмента качества и т.д.

Семинарские занятия предполагают более детальную проработку темы по каждой изучаемой проблеме, анализ теоретических и практических аспектов менеджмента качества. Для этого разработаны подробные вопросы, обсуждаемые на семинарских занятиях, практические задания, темы рефератов и тесты. При подготовке к семинарским занятиям следует акцентировать внимание на значительную часть самостоятельной практической работы студентов.

Для более успешного изучения курса преподавателю следует постоянно отсылать студентов к учебникам, периодической печати. Освоение всех разделов курса предполагает приобретение студентами навыков самостоятельного анализа инструментов и механизмов менеджмента качества, умение работать с научной литературой.

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями курса уделяется внимание приобретению практических навыков с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей профессиональной деятельности.

Большое значение при проверке знаний и умений придается тестированию и подготовке рефератов по темам курса.

Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Основная учебная литература, представленная учебниками и учебными пособиями, охватывает все разделы программы по дисциплине «Система менеджмента качества». Она изучается студентами в процессе подготовки к семинарским и практическим занятиям, зачету. Дополнительная учебная литература рекомендуется для самостоятельной работы по подготовке к семинарским и практическим занятиям, при написании рефератов.

Описание возможностей изучения дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены вузом или могут использоваться собственные технические средства. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий текущего контроля. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Технологическая карта дисциплины

Наименование дисциплины	Система менеджмента качества
Количество зачетных единиц	3
Форма промежуточной аттестации	Зачет

№	Виды учебной деятельности студентов	Форма отчетности	Баллы (максимум)
Текущий контроль			
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и		
2	Выполнение письменного задания (реферат)	Письменная работа	
3	Выполнение практического задания (кейс)	Письменная работа	
Промежуточная аттестация			
4	Выполнение итоговой работы	Итоговая работа, тест	
Итого по дисциплине:			100

« ____ » _____ 20__ г.

Преподаватель

(уч. степень, уч. звание, должность, ФИО преподавателя)

/

Подпись

Тематическое планирование самостоятельной работы студентов

Тема, раздел	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма	Задания для самостоятельной работы	Форма контроля
1. Основные понятия и категории управления качеством	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
2. Методологические основы управления качеством	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
4. Жизненный цикл продукции	4	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений

7. Роль метрологии в повышении качества продукции	4	8	12	<ul style="list-style-type: none"> - изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету. 	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
8. Сертификация продукции	5	10	12	<ul style="list-style-type: none"> - изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету. 	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
ИТОГО	43	66	96		

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего контроля

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)	<p>1. Посещение занятий: а) посещение лекционных и практических занятий, б) соблюдение дисциплины.</p> <p>2. Работа на лекционных занятиях: а) ведение конспекта лекций, б) уровень освоения теоретического материала, в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.</p> <p>3. Работа на практических занятиях: а) уровень знания учебно-программного материала, б) умение выполнять задания, предусмотренные программой курса, в) практические навыки работы с освоенным материалом.</p>	0-35
2	Письменное задание	<p>1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.</p> <p>2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме письменного задания; б) соответствие содержания теме и плану письменного задания; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; д) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).</p> <p>3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).</p> <p>4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение</p>	0-25

		терминологией; в) соблюдение требований к объёму письменного задания.	
3	Практическое задание	<p>1. Анализ проблемы: а) умение верно, комплексно и в соответствии с действительностью выделить причины возникновения проблемы, описанной в практическом задании.</p> <p>2. Структурирование проблем: а) насколько четко, логично, последовательно были изложены проблемы, участники проблемы, последствия проблемы, риски для объекта.</p> <p>3. Предложение стратегических альтернатив: а) количество вариантов решения проблемы, б) умение связать теорию с практикой при решении проблем.</p> <p>4. Обоснование решения: а) насколько аргументирована позиция относительно предложенного решения практического задания; б) уровень владения профессиональной терминологией.</p> <p>5. Логичность изложения материала: а) насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, б) насколько предложенный план может быть реализован в текущих условиях.</p>	0-50

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Итоговая работа	Количество баллов за тест пропорционально количеству правильных ответов на тестовые задания. После прохождения теста суммируются результаты выполнения всех заданий для выставления общей оценки за тест.	0-25

Письменное задание (реферат)

Цели и задачи реферата.

Целью работы является обобщение и систематизация теоретического материала в рамках исследуемой проблемы.

В процессе выполнения работы решаются следующие *задачи*:

1. Формирование информационной базы:
 - анализ точек зрения зарубежных и отечественных специалистов в области дисциплины;
 - конспектирование и реферирование первоисточников в качестве базы для сравнения, противопоставления, обобщения;
 - анализ и обоснование степени изученности исследуемой проблемы;
 - подготовка библиографического списка исследования.
2. Формулировка актуальности темы:
 - отражение степени важности исследуемой проблемы в современной теории и практике;
 - выявление соответствия задачам теории и практики, решаемым в настоящее время;
 - определение места выбранной для исследования проблемы в дисциплине.
3. Формулировка цели и задач работы:
 - изложение того, какой конечный результат предполагается получить при проведении теоретического исследования;
 - четкая формулировка цели и разделение процесса ее достижения на этапы;
 - выявление особенностей решения задач (*задачи* - это те действия, которые необходимо предпринять для достижения поставленной в работе цели).

В результате написания *реферата* обучающийся изучает и анализирует информационную базу с целью установления теоретических зависимостей, формулирует понятийный аппарат, определяет актуальность, цель и задачи работы.

Обязательными составляющими элементами *реферата* являются:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основное содержание, разделенное на разделы (параграфы, пункты, подпункты), расположенные и поименованные согласно плану; в них аргументировано и логично раскрывается избранная тема в соответствии с поставленной целью; обзор литературы; описание применяемых методов, инструментов, методик, процедур в рамках темы исследования; анализ примеров российского и зарубежного опыта, отражающих тему исследования и т.д..
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Номер темы для выполнения реферата определяется студентом по таблице:

Первая буква фамилии студента	№ темы реферата
А	1 или 24
Б	2 или 25
В	3 или 26
Г	4 или 27
Д	5 или 28
Е, Ё	6 или 29
Ж	7 или 30
З	8 или 31
И	9 или 32
К	10 или 33
Л	11 или 34
М	12 или 35
Н	13 или 36
О	14 или 37
П	15 или 37
Р	16 или 39
С	17 или 40
Т	18 или 41
У, Ф	19 или 42
Х, Ц, Ч	20 или 43
Ш, Щ	21 или 44
Э, Ю	22 или 45
Я	23 или 1

Примерная тематика рефератов:

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Система менеджмента качества, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции.
20. Важность обучения персонала в системе качества.

21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

Кейс - описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Цель кейса - научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать ее из одной формы в другую.

В процессе выполнения кейса решаются следующие задачи:

- Формирование и развитие информационной компетентности;
- Развитие умений искать новые знания, анализировать ситуации;
- Развитие навыков самоорганизации, самостоятельности, инициативности;
- Развитие умений принимать решения, аргументировать свою позицию.

Обязательными составляющими элементами *кейса* являются:

- титульный лист;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения

КЕЙС

«СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ»

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

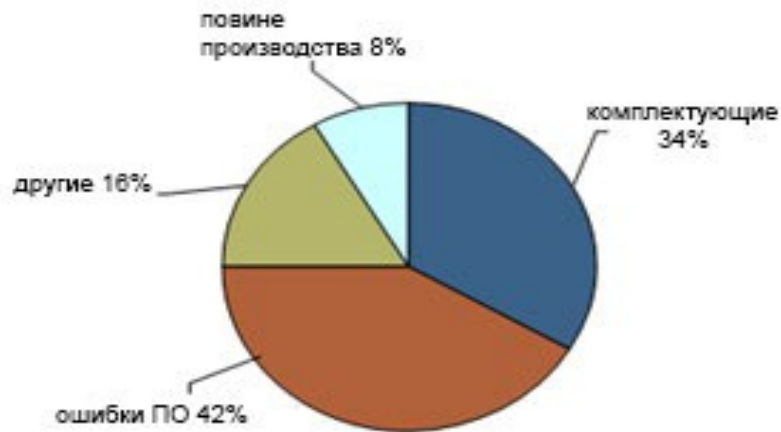
Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2013 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2012 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев — замена неисправных комплектующих, 7 случаев — некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая — перегорание предохранителей.

В 2013 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:



Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации – по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоями внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация осложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К 2013 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества — ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы к кейсу:

1. Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
2. На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
3. Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

ТЕСТ по дисциплине «СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»

№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
1.	Продукция – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя 2. результат процесса производства 3. любая вещь, свободно отчуждаемая, переходящая от одного лица к другому
2.	Петля качества – это замкнутая последовательность следующих мер (указать порядок следования мер):	<ol style="list-style-type: none"> 1. планирование 2. проектирование 3. производство 4. закупки 5. маркетинг 6. хранение 7. эксплуатация 8. продажа и распределение 9. обслуживание и техническая поддержка утилизация
3.	Качество продукции – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением 2. требование безопасности потребителей продукции и услуг 3. требование создания экономического эффекта применения продукции 4. требование создания социального эффекта применения продукции
4.	Показатель качества – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. количественная характеристика нескольких свойств товара или продукции 2. количественная характеристика всех свойств товара или продукции 3. количественная характеристика продукции или товара в целом 4. количественная характеристика одного свойства товара или продукции
5.	Указать, к какой группе факторов, влияющих на качество продукции, относится научная организация труда и культура производства:	<ol style="list-style-type: none"> 1. технические факторы 2. экономические факторы 3. организационные факторы 4. социальные факторы
6.	TQM - это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. теоретическая дисциплина 2. технология руководства процессом повышения качества 3. перечень мероприятий по повышению качества 4. система технического обеспечения качества

7.	Метод калькуляции затрат на качество включает (выбрать несколько вариантов ответа):	<ol style="list-style-type: none"> 1. затраты, связанные с оцениванием продукции 2. затраты, связанные профилактикой оборудования 3. затраты, связанные с дефектами продукции 4. затраты, связанные с юридической ответственностью за брак
8.	Стандартизация – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. выявление требований, устанавливающих свойства продукции, которые определяют ее основные функции 2. деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области 3. процедура подтверждения соответствия, посредством которой удостоверяется соответствие продукции установленным нормам 4. процедура, дающая право на проведение какой-либо деятельности
9.	Объектом стандартизации не может быть:	<ol style="list-style-type: none"> 1. процессы и услуги 2. продукция 3. ноу-хау 4. методы измерений и контроля
10.	Теоретической базой стандартизации является	<ol style="list-style-type: none"> 1. система предпочтительных чисел 2. система единиц физических величин 3. количественные методы оптимизации 4. оптимальность требований заинтересованных сторон
11.	Организация МЭК разрабатывает стандарты в области:	<ol style="list-style-type: none"> 1. торговли 2. производства всех видов продукции 3. электроники, электротехники, связи 4. автомобилестроения
12.	Сфера деятельности ИСО не охватывает области стандартизации:	<ol style="list-style-type: none"> 1. автомобилестроения 2. станкостроения 3. единиц измерений 4. электротехники, электроники, радиотехники
13.	Государственное управление деятельностью по стандартизации в РФ осуществляет:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правительство РФ 2. Госстандарт РФ 3. Государственная Дума РФ 4. Федеральное собрание РФ
14.	ГКиН осуществляется:	<ol style="list-style-type: none"> 1. членами Правительства РФ 2. любым работником Госстандарта РФ 3. государственными инспекторами по надзору за государственными стандартами 4. работниками соответствующих министерств
15.	Научной основой обеспечения единства измерений является:	<ol style="list-style-type: none"> 1. стандартизированные методики выполнения измерений 2. систематизация 3. метрология

		4. теоретическая база стандартизации
16.	Организационной основой обеспечения единства измерений являются:	<ol style="list-style-type: none"> 1. метрологические службы 2. службы стандартизации 3. министерства и ведомства 4. местные администрации
17.	Измерение - это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. совокупность операций по определению показателей качества продукции 2. совокупность операций, выполняемых с помощью технического средства, хранящего единицу величины, позволяющего сопоставить измеряемую величину с ее единицей и получить значение величины 3. совокупность операций по определению отклонений от стандартов характеристик продукции 4. совокупность операций, выполняемых по определению возможности применения продукции потребителем
18.	В какой очередности ГМКиН приоритетно рассматривает следующие направления деятельности:	<ol style="list-style-type: none"> 1. испытания и контроль качества продукции на соответствие обязательным требованиям стандартов 2. охрана окружающей среды 3. здравоохранение 4. обеспечение обороны государства
19.	Сертификация – процедура подтверждения соответствия нормативным требованиям...	<ol style="list-style-type: none"> 1. качества 2. стандартов 3. деятельности предприятия 4. предоставления услуг
20.	Совокупность правил выполнения работ по сертификации, её участников и условий функционирования в целом называется...	<ol style="list-style-type: none"> 1. схемой сертификации 2. системой сертификации 3. органом по сертификации 4. рекомендацией по сертификации
21.	Цель сертификации – это	<ol style="list-style-type: none"> 1. подтверждение технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции 2. обеспечение унификации продукции 3. подтверждение показателей качества продукции, заявленных производителем 4. подтверждение изготовителем соответствия поставляемой им продукции установленным требованиям
22.	Сертификат – это	<ol style="list-style-type: none"> 1. документ, устанавливающий количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены 2. документ, подтверждающий соответствие продукции установленным требованиям 3. документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и

		<p>общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ</p> <p>4. документ, предоставляющий право на проведение деятельности по производству или реализации продукции и услуг</p>
23.	Главный участник работ по сертификации – это	<p>1. испытательная лаборатория</p> <p>2. заявитель</p> <p>3. эксперт</p> <p>4. потребитель</p>
24.	Расположите участников типовой системы сертификации, сложившейся в РФ, по возрастанию контролирующих функций:	<p>1. заявители сертификационных услуг</p> <p>2. органы по сертификации</p> <p>3. центральный орган по сертификации</p> <p>4. национальный орган по сертификации</p>
25.	Участниками обязательной сертификации являются	<p>1. заявители, органы по сертификации, потребители</p> <p>2. заявители, испытательные лаборатории, потребители</p> <p>3. заявители, испытательные лаборатории, Госстандарт РФ</p> <p>4. заявители, органы по сертификации, испытательные лаборатории</p>
26.	Философская категория, выражающая существующую определенность объекта, благодаря которой он является именно тем, а не иным	<p>1. количество</p> <p>2. качество</p> <p>3. услуга</p> <p>4. качество продукта</p>
27.	Практическое воплощение удовлетворения потребителей и ожиданий	<p>1. количество</p> <p>2. качество</p> <p>3. услуга</p> <p>4. качество продукта</p>
28.	Итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя	<p>1. количество</p> <p>2. качество</p> <p>3. услуга</p> <p>4. качество продукта</p>
29.	Автор системного подхода к управлению качеством	<p>1. В. Шухард</p> <p>2. А Фейгенбаум</p> <p>3. Дж. Журан</p> <p>4. Г. Форд</p>
30.	Основоположник процессного подхода к управлению качеством	<p>1. В. Шухард</p> <p>2. А Фейгенбаум</p> <p>3. Дж. Журан</p> <p>4. Г. Форд</p>
31.	<p>Уровни функциональной структуры системы качества:</p> <p>1 разработка документации</p> <p>2 реализация принципов</p> <p>3 разработка и совершенствование оргструктуры</p> <p>4 правовое обеспечение качества</p> <p>5 разработка политики в области качества</p>	<p>1. 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>2. 2, 3, 4, 5, 1</p> <p>3. 5, 4, 3, 2, 1</p> <p>4. 4, 5, 3, 2, 1</p>
32.	Процесс, в результате которого государство совместно с	<p>1. правила</p> <p>2. сертификат соответствия</p>

	производителем обеспечивает потребителю защиту его прав на приобретение продукции с декларированными в ГОСТах и нормативно-технической документации показателями качества и на объективную информацию об этой продукции	3. сертификация продукции
33.	Процессы управления, улучшения и гарантирования качества – цикл PDCA: 1 планирование 2 выполнение 3 проверка 4 действия	1. 1, 2, 3, 4 2. 2, 3, 4, 1 3. 4, 2, 3, 1 4. 1, 2, 4, 3
34.	Форма добровольного подтверждения соответствия в Российской Федерации	1. добровольная сертификация 2. декларирование соответствия 3. обязательная сертификация
35.	Взаимодействие между достигнутым результатом и использованными ресурсами	1. менеджмент 2. продуктивность 3. продукция 4. услуга
36.	Совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе	1. система сертификации 2. способ (форма, схема) сертификации 3. стандарт 4. стандартизация
37.	Главный принцип системы качества TQM	1. получение прибыли 2. функционирование предприятия 3. удовлетворенность потребителя 4. конкурентоспособность предприятия
38.	Менеджмент качества организации, охватывающий всю организацию, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха <i>(выбрать несколько вариантов ответа)</i>	1. тотальный менеджмент качества 2. всеобщий контроль качества 3. TQM 4. TQC
39.	Принцип управления качеством, ориентированный на удовлетворение запросов потребителя	1. целенаправленности 2. плановости 3. системности 4. комплексности 5. непрерывности 6. совершенствования 7. интенсивности 8. оптимальности
40.	Часть менеджмента качества, сфокусированная на улучшении его эффективности и продуктивности	1. система 2. система управления 3. требование 4. улучшение качества

41.	Нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом	<ol style="list-style-type: none"> 1. система сертификации 2. способ (форма, схема) сертификации 3. стандарт 4. стандартизация
42.	Форма обязательного подтверждения соответствия в Российской Федерации <i>(выбрать несколько вариантов ответа)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. добровольная сертификация 2. декларирование соответствия 3. обязательная сертификация
43.	Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям	<ol style="list-style-type: none"> 1. правила 2. сертификат соответствия 3. сертификация продукции 4. сертификация
44.	Замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции	<ol style="list-style-type: none"> 1. жизнь продукта 2. петля качества 3. обруч качества 4. круг качества
45.	Возможная вероятность ущерба предприятия в связи с несоответствием качества его продукта труда установленным нормам	<ol style="list-style-type: none"> 1. дисперсия 2. квалириск 3. риск 4. диверсификация
46.	Последовательность развития систем управления качеством в соответствии с системой TQM 1 TQM – система качества 2 разрабатываемый продукт 3 процесс создания продукта 4 контроль качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1, 2, 3, 4 2. 2, 3, 4, 1 3. 2, 3, 1, 4 4. 4, 2, 3, 1
47.	Принцип управления качеством, связанный с выработкой и принятием решения в области качества	<ol style="list-style-type: none"> 1. целенаправленности 2. плановости 3. системности 4. комплексности 5. непрерывности 6. совершенствования 7. интенсивности 8. оптимальности
48.	К управлению качеством существуют два подхода <i>(выбрать несколько вариантов ответа)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. циклический 2. типовой 3. системный 4. процессный
49.	Совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству	<ol style="list-style-type: none"> 1. менеджмент качества 2. обеспечение качества 3. процесс 4. услуга
50.	Совокупность свойств и характеристик продукта труда, которые передают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности	<ol style="list-style-type: none"> 1. количество 2. качество 3. услуга 4. качество продукта

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине
"Система менеджмента качества"

1. Сущность экономической категории «качество».
2. Модели менеджмента качества, их сравнительный анализ.
3. Историческое развитие и современное состояние теории и практики менеджмента качества.
4. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9000:2005.
5. Определение и характеристика процессного подхода.
6. Инструменты менеджмента качества.
7. Управление затратами в системах менеджмента качества.
8. Методология менеджмента качества и лучшие практики, представленные в стандартах ISO.
9. Стандарты серии ISO 9000 - состав, область применения, основные понятия и положения.
10. Политика и цели организации в области качества.
11. Документация системы менеджмента качества. Состав и назначение документов.
12. Документированная процедура. Назначение, содержание и порядок применения.
13. Требования стандарта ISO 9001.
14. Сертификация систем управления качеством. Порядок подготовки и проведения сертификации.
15. Внутренние проверки (аудит) систем менеджмента качества.
16. Анализ жизненного цикла производства товаров (услуг) в системе менеджмента качества (на конкретном примере).
17. Методы определения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества.
18. Мотивация в менеджменте качества и вовлечение персонала в принятие управленческих решений.
19. Измерения и мониторинг в менеджменте качества.

Задачи для решения на зачете по дисциплине

Система менеджмента качества

Решение задач на зачете необходимо для демонстрации студентом умений в части: Оценки и разработки системы менеджмента качества или ее элементов предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств (ПК-6, У-1)

Во время проведения зачета студент случайным образом получает одну из 5 типов зада и проводит решение во время подготовки к ответу. Примеры зада приведены ниже.

Задача 1

Определите вид конкуренции на основе данных о натуральном и стоимостном объеме продаж по предприятию ООО «Стройся» и его

конкурентам на определенном сегменте рынка. Данный расчет можно производить в форме таблицы.

Характеристика конкурентов на сегменте рынка

Производитель	Объем продаж, тыс. тонн	Доля, %	Объем продаж, млн. руб	Доля, %
ООО Стройся	24,69		4800,50	
Конкурент 1	15,00		2400,00	
Конкурент 2	30,00		5200,00	
Конкурент 3	10,50		1800,00	
Итого				
Индекс рынка				
Вид конкуренции				

Задача 2

Используя результаты опроса потребителей относительно значимости для них факторов качества сметаны, потребительской оценки качества сметаны торговых марок «Вкусно» и «Коровка» по этим факторам, а также текущие цены на эту продукцию, оцените уровень конкурентоспособности сметаны торговой марки «Вкусно» относительно названного соперника. Основные и варианты данные, так же шаблон таблицы решения представлены в таблицах – пустые ячейки шаблона необходимо заполнить.

Основные данные и шаблон таблицы решения для задачи

Фактор качества	Весомость фактора, m_i	Связь фактора с КС (прямая/обратная)	Значения факторов по товарам-конкурентам, по 5-балльной шкале		Оценка КС	
			«Вкусно»	«Коровка»	n_i	$m_i n_i$
Цена	0,33		4,8	4,6		
Вкус	0,24		4,6	4,3		
Натуральность состава	0,17		4,1	4,5		
Упаковка	0,15		3,8	3,6		
Объем фасовки	0,11		4,2	4,4		
Всего	1,00					QKAЧ =

Задача 3

Предприятие специализируется на производстве садово-огородного инвентаря. В таблице представлены объем реализации продукции за два года, доля рынка предприятия и сильнейшего конкурента по каждому виду продукции.

Исходные данные для расчета конкурентоспособности

Наименование продукции	Объем реализации, тыс. руб		Доля рынка 2018 г, %	
	2017 г	2018 г	Предприятие	Конкурент
Соковыжималка СВАСА-308	2900	2500	34	17
Тележка двухколесная	590	649	33	21
Ящик овощной складной	90	130	5	7

Садово-огородный инвентарь в ассортименте	280	448	15	10
Газонокосилки малогабаритные	1850	2405	11	9
Запчасти к отечественным мотоблокам	580	348	40	18
Лестница-стремянка ЛС-3	980	686	16	16
Опрыскиватели	900	40	2	2

Определите:

- темпы роста рынка по каждому виду продукции;
- относительные доли рынка, занимаемые предприятием на рынке по каждому виду продукции;
- долю каждого вида продукции в общем объеме реализации предприятия за 2018 год. Постройте матрицу БКГ и сформируйте товарную стратегию для каждого вида продукции предприятия на основе анализа матрицы БКГ.

Задача 4

Оцените конкурентные преимущества офисной мебели, выпускаемой тремя предприятиями (выявите лидера). В таблице приведен перечень параметров изделий, оказывающих влияние на спрос, а также значимость (важность) каждого параметра для потребителей. Кроме того, в таблице приведена балльная оценка (по десятибалльной шкале) трех конкурирующих товаров по результатам экспертизы.

Исходные данные

№	Параметры товара	Важность параметра для потребителя	Оценка параметра в баллах		
			1	2	3
1	Качество исходного материала	0,20	8	9	6
2	Качество материала покрытия	0,07	7	8	5
3	Качество фурнитуры	0,12	10	5	6
4	Дизайн	0,23	10	8	7
5	Качество отделки	0,10	5	6	8
6	Цвет	0,06	10	10	5
7	Наличие влагонепроницаемого слоя	0,22	10	3	-
		1,0	60	49	37

Задача 5

Оцените конкурентные преимущества станции техобслуживания. В таблице приведен перечень характеристик станции «Мир» и трех станций-конкурентов, а также значимость (весомость) каждого признака для клиентов. Экспертная оценка конкурентных преимуществ дана по десятибалльной шкале.

Исходные данные

Конкурентные преимущества	Значимость признака	СТО «МИР»	Станции-конкуренты		
			1	2	3
Перечень услуг	0,25	8	8	7	9
Качество услуг	0,30	8	9	9	8
Цена услуг	0,15	9	7	10	8
Реклама	0,10	5	6	6	6
Личные контакты	0,12	6	7	7	6
Сервис	0,08	6	5	6	4
Итого					